หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการเคลมประกันภัย เนื่องจากอุบัติเหตุ ในเขตอำเภอเมือง ฉะเชิงเทรา
คำสำคัญ	ผู้ใช้บริการ/ บริการเคลมประกันภัย
ชื่อนักศึกษา	เกศรา จันทร์สว่าง
อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ	ดร.ธวิช สุดสาคร
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2552

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการเคลมประกันภัย เนื่องจากอุบัติเหตุ ในเขตอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการ แยกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มารับบริการเคลมประกันภัยเนื่องจากอุบัติเหตุในเขตอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา ใช้แบบสอบถามจำนวน 200 ชุด ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสำรวจเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ ค่าจำนวนความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ (*t* tes) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Varuance: ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการเคลมประกันภัย เนื่องจากอุบัติเหตุ ในเขตอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา โดยรวมจำแนกตามเพศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ที่รับบริการเคลมประกันภัยเนื่องจากอุบัติเหตุ เขตอำเภอเมือง ฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมจำแนกตามอายุ อายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญด้านภาพรวมมากกว่าช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี

ผู้ที่รับบริการเคลมประกันภัยเนื่องจากอุบัติเหตุ เขตอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมจำแนกตามระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาให้ความสำคัญมากกว่า ระดับประถมศึกษา ระดับ ปวช.- ปวส. ระดับปริญญาตรี และปริญญาโท การศึกษาระดับ ปวช.- ปวส. ให้ความสำคัญมากกว่าระดับปริญญาตรี

ผู้ที่รับบริการเคลมประกันภัยเนื่องจากอุบัติเหตุ เขตอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา โดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนและอาชีพรับจ้าง ให้ความสำคัญมากกว่าธุรกิจส่วนตัว และ อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

ผู้ที่รับบริการเคลมประกันภัยเนื่องจากอุบัติเหตุ เขตอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา โดยภาพรวม จำแนกตามรายได้ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,000-30,000 บาท และ รายได้ 50,001-70,000 บาท ให้ความสำคัญมากกว่า รายได้ 30,001-50,000 บาท